

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2021
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio: **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2021** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 64 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2021** con un valor de **4,89** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	61	4,98
Efectividad del servicio prestado	62	4,90
La información recibida cubre sus necesidades	62	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	63	4,90
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	63	4,89

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	1,6%	0%	98,4%	98,4%
La información recibida cubre sus necesidades	1,6%	0%	98,4%	98,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1,6%	0%	98,4%	98,4%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	1,6%	0%	98,4%	98,4%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	21	32,8	35,6	35,6
	Masculino	38	59,4	64,4	100,0
	Total	59	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	7,8		
Total		64	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Argentina	2	3,1	3,1	3,1
	Británica	1	1,6	1,6	4,7
	Española	58	90,6	90,6	95,3
	Inglesa	1	1,6	1,6	96,9
	Polonia	1	1,6	1,6	98,4
	Ukrainian	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		6	9,4	9,4	9,4
	Andalucía	28	43,8	43,8	53,1
	Aragón	2	3,1	3,1	56,3
	Comunidad Valenciana	1	1,6	1,6	57,8
	Cantabria	1	1,6	1,6	59,4
	Castilla- León	3	4,7	4,7	64,1
	Cataluña	1	1,6	1,6	65,6
	Comunidad Valenciana	1	1,6	1,6	67,2
	Galicia	1	1,6	1,6	68,8
	Guipúzcoa	1	1,6	1,6	70,3
	Madrid	16	25,0	25,0	95,3
	Melilla	1	1,6	1,6	96,9
	País Vasco	1	1,6	1,6	98,4
	Principado de Asturias	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	



¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	57	89,1	91,9	91,9
	Dos veces	1	1,6	1,6	93,5
	Más veces	4	6,3	6,5	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	4,7	4,7	4,7
	Barco	1	1,6	1,6	6,3
	CASA ALQUILER	1	1,6	1,6	7,8
	Casa Familiar	4	6,3	6,3	14,1
	Hotel	1	1,6	1,6	15,6
	Hotel Ánfora	29	45,3	45,3	60,9
	Hotel Parador	9	14,1	14,1	75,0
	Hotel Rusadir	9	14,1	14,1	89,1
	Hotel Tryp	6	9,4	9,4	98,4
	Residencia militar	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,6	1,6	1,6
	Muy bien	60	93,8	98,4	100,0
	Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,7		
Total		64	100,0		

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	2	3,1	3,2	4,8
	Muy bien	59	92,2	95,2	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		



[La información recibida cubre sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	2	3,1	3,2	4,8
	Muy bien	59	92,2	95,2	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	2	3,1	3,2	4,8
	Muy bien	60	93,8	95,2	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	3	4,7	4,8	6,3
	Muy bien	59	92,2	93,7	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

[Deseo conocer la Ciudad Autónoma] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	20,3	20,3	20,3
	Sí	51	79,7	79,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

[Recomendación de amigos] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	45	70,3	70,3	70,3



Sí	19	29,7	29,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

[Patrimonio Histórico Cultural] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	32,8	32,8	32,8
	Sí	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

[Visita a familiares] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	57	89,1	89,1	89,1
	Sí	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

[Viajes de negocios] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	60	93,8	93,8	93,8
	Sí	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

[Tranquilidad] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	59	92,2	92,2	92,2
	Sí	5	7,8	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

[Gastronomía] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	60,9	60,9	60,9
	Sí	25	39,1	39,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	



Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	60	93,8	93,8	93,8
No dejen de cuidar el turismo, fuente de riqueza. Es una pena que la ruta de los templos no esté operativa. Se podrían haber hecho unos protocolos anti covid y seguir con ella. un saludo	1	1,6	1,6	95,3
PRUEBA DE AENOR	1	1,6	1,6	96,9
Recordar viejos tiempos	1	1,6	1,6	98,4
Traer al hijo estudios	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Ud. viaja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Solo	9	14,1	14,8	14,8
En pareja	37	57,8	60,7	75,4
Con familia	8	12,5	13,1	88,5
Con amigos	6	9,4	9,8	98,4
Con grupo organizado	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,7	
Total	64	100,0		

[MUY MAL] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
4	1	1,6	50,0	50,0
5	1	1,6	50,0	100,0
Total	2	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	62	96,9	
Total	64	100,0		

[MALA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	64	100,0



[REGULAR] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	64	100,0

[BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	1	1,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	63	98,4		
Total	64	100,0		

[MUY BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 5	58	90,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	6	9,4		
Total	64	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Avión	55	85,9	91,7	91,7
Barco	5	7,8	8,3	100,0
Total	60	93,8	100,0	
Perdidos Sistema	4	6,3		
Total	64	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	2	3,1	50,0	50,0
No	2	3,1	50,0	100,0
Total	4	6,3	100,0	
Perdidos Sistema	60	93,8		
Total	64	100,0		

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso del él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	62	96,9	96,9	96,9
	1	1,6	1,6	98,4



Si, con una sugerencia el año pasado	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

En caso de uso, valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	63	98,4		
Total		64	100,0		

¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valore los compromisos adaptados en la Carta de Servicio, desde 1 (Muy mal) hasta el 5 (Muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	61	95,3	95,3	95,3
Cuidar y fomentar el turismo en Melilla con medidas anti covid pero no abandonarlo.	1	1,6	1,6	96,9
I suggest to review the survey because there some gaps without questions, and some answer choices with no relation to question	1	1,6	1,6	98,4
Personal de la oficina súper amable.	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	